

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局(43) 国際公開日
2001年7月5日 (05.07.2001)

PCT

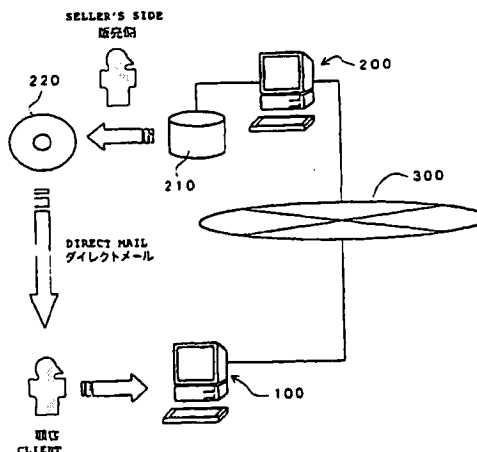
(10) 国際公開番号
WO 01/48643 A1

- (51) 国際特許分類: G06F 17/60 (74) 代理人: 西森浩司(NISHIMORI, Koji): 〒107-0052 東京都港区赤坂4丁目3-1 共同ビル赤坂401号 菱特許事務所 Tokyo (JP).
- (21) 国際出願番号: PCT/JP99/07296
- (22) 国際出願日: 1999年12月24日 (24.12.1999) (81) 指定国(国内): AE, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, CA, CH, CN, CU, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MD, MG, MK, MN, MW, MX, NO, NZ, PL, PT, RO, RU, SD, SE, SG, SI, SK, SL, TJ, TM, TR, TT, UA, UG, US, UZ, VN, YU, ZA, ZW.
- (25) 国際出願の言語: 日本語
- (26) 国際公開の言語: 日本語
- (71) 出願人(米国を除く全ての指定国について): デジット株式会社 (DIGIT CO., LTD.) [JP/JP]: 〒151-0053 東京都渋谷区代々木1-58-1 石山ビル5階 Tokyo (JP). (84) 指定国(広域): ARIPO 特許 (GH, GM, KE, LS, MW, SD, SZ, UG, ZW), ユーラシア特許 (AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), ヨーロッパ特許 (AT, BE, CH, CY, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, IT, LU, MC, NL, PT, SE), OAPI 特許 (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG).
- (72) 発明者: および
- (75) 発明者/出願人(米国についてのみ): 内山幸樹 (UCHIYAMA, Koki) [JP/JP]: 〒151-0053 東京都渋谷区代々木1-58-1 石山ビル5階 デジット株式会社内 Tokyo (JP).
- 添付公開書類:
— 国際調査報告書

[続葉有]

(54) Title: SALES PROMOTING METHOD USING INFORMATION PROVISION TO CLIENT

(54) 発明の名称: 顧客に対する情報提供を利用した販売促進方法



(57) Abstract: When a client accesses a seller's site on the Internet (300), client information on the client is collected, suitable information to be provided to the client is determined based on the client information, and either a recorded medium, such as an FD, CD, or DVD, on which the suitable information is recorded, or a direct mail containing the URL of the seller's home page where the suitable information is described or containing both the URL and an ID code for identifying the client, or a key for opening the customized homepage is delivered to the client. The client reads the information recorded on the recording medium by a computer, for example. As a result, the interaction between the client and an interface character (IFC) is possible. To provide a client with suitable information, the client is allowed to access the seller's site on the Internet (300), the reaction of the client to the provided information is stored, the reaction of the client is sent to the seller's site as client information when the client accesses the seller's site. A recorded medium (220) for providing such information is attached to a direct mail and provided to the client.

[続葉有]

WO 01/48643 A1



2文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイダンスノート」を参照。

(57) 要約:

インターネット（300）上の販売側サイトに顧客がアクセスした際に該顧客に関する顧客情報を収集し、この収集された顧客情報に基づいて顧客に対して提供すべき適切な情報を決定し、該適切な情報を、FD、CD、DVD等の記録媒体、あるいは、そのような適切な情報を保有する販売側ホームページのURLを若しくはそれに顧客毎に定められたID記号を記載したダイレクトメールを、さらには、カスタマイズされたホームページを開ける「キー」を、前記顧客に配送し、この記録媒体等を顧客がコンピュータで読み取ることにより、顧客とインターフェイスキャラクター（IFC）と対話可能となる。

また適切な情報を顧客に提供する際に、インターネット（300）上の販売側サイトにアクセス可能とし、更に、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、販売側サイトにアクセスした際に前記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信する。

また、かかる情報を提供する記録媒体（220）をダイレクトメールに添付して顧客に提供する。

明 細 書

顧客に対する情報提供を利用した販売促進方法

技術分野

本発明は、顧客に対するワン・トゥー・ワンの、すなわち、カスタマーズされた情報提供、特に、例えば、アクセス回数、性別・年齢・職業などの個人情報をも有効に利用して、各顧客に応じた適切な情報提供に際してそれを記録した記録媒体を配送することにより行う促進方法に関するものである。また、情報の提供の手段としてGUI上に張り付けられる又は上書きされるインターフェイスキャラクタを用いた販売促進方法に関するものである。更に、通信ネットワーク、特にインターネットを介して接続される販売側サイトと連動させた販売促進方法に関するものである。また、本発明は、かかる販売促進方法を実現するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に関するものである。

背景技術

従来から顧客に商品又はサービスを宣伝し販売を促進する方法として、広告印刷物やカタログなどを顧客に送付する、いわゆるダイレクトメールを利用する方法がある。このダイレクトメールの広告印刷物やカタログには、新商品やキャンペーン商品などが記載されており、これを見た顧客に強い関心を抱かせ、この商品等の購入の動機付けを与えようとするものである。

また近年では、インターネット等の通信ネットワークの発達に伴い、顧客に商品又はサービスを宣伝し販売を促進する方法として、特にインターネットを用いる方法が利用されている。例えば、ショッピングモールと呼ばれる仮想商店街のインターネットサイトにおいて、新商品やキャンペーン商品などを掲載して販売促進を図るといったことがなされている。仮想商店街に一般利用者、即ち、顧客がアクセスした場合に、当該サイトが提供するホームページが顧客側コンピュータのモニタに表示される。顧客は、GUI (Graphical User Interface) 上のメニューやボタンをクリックするという作業を適当な回数だけ繰り返すことにより、目的の商品又はサービスの内容説明を行っているファイルに行きつくことができる。作業は、クリックを行うだけであり、極めて利用しやすいようになっている。

る。なお、「GUI」とは、画面フォーマットの種類であり、ユーザがコマンドを選択したり、プログラムを始動したり、あるいは、ファイルのリストを見たりする操作等を画面上のアイコンやメニュー項目を指示することで行えるようにしたものという。

更に、上述の場合において、顧客がサイトにアクセスした際に、当該顧客のアクセス回数、性別・年齢・職業などの個人情報を持しておく。そして、当該サイトへ同一顧客が次にアクセスしたときに、かかる個人情報を反映させることもできる。即ち、2回目以降のアクセス時に、当該顧客用にカスタマイズさせた内容とするもの、つまり、個々の顧客毎に内容を変化させるようにしたもの（ワン・トゥー・ワン）が近年登場してきている。サイトの内容が自分に合わせて変化しているということを認識することにより、アクセスしてきた顧客は当該販売側サイトにある種の親しみを感じるようになる。これにより、商品又はサービスを提供する側と顧客との心理的距離を短くすることが可能となり、より一層顧客を惹きつけることができ、販売が促進される。

ところで、近年、一般利用者のコンピュータ上のユーザインターフェイス、特にGUI上に人物、動物などの映像表現、即ちインターフェイスキャラクタ（IFC）を表示することが行われている。そして、これを動かせたり、収縮させたり、その表情を変化させたり、あるいは文字若しくは音声を用いて言葉を表現させたりすることができるようにするコンポーネントが登場してきている。例えば、「Microsoft Agent」（Microsoft社の商標）は、「Microsoft Windows」（同社の商標）の各GUI上にキャラクタを表示し、利用者の入力に従って、このキャラクタを移動させたり、会話させたりすることを簡単なプログラミングのみで可能とするコンポーネント（IFCコアコンポーネント部及びインターフェイスキャラクタを含んでいる）である。

しかしながら、上述した広告印刷物やカタログなどを顧客に送付するダイレクトメールは従来から数多くなされており、新鮮味に欠け、今日では、ダイレクトメールが送付されても顧客はそれほど興味を持たず、その中身も見ないまま捨ててしまうことが多い。また、これらのダイレクトメールは、すべての顧客に対し

て同じ内容の広告印刷物等を送付するため、顧客の素性に応じた適切な情報が提供されているとはいえなかった。従って、このようなダイレクトメールだけでは十分な販売促進が図れない。更にまた、このようなダイレクトメールとインターネット等の販売側サイトとを有機的に連動させた販売促進方法は、未だ提案されていない。

また、インターネット等の各種サイトから提供されるGUIは、色彩、動画の利用、ゆらぎ、フラッシュ等各種の手法を用いて利用者（顧客）の注意を惹きやすいように、あるいは、利用しやすいように工夫がなされてきている。特に、ショッピングモール等の商業的目的を有するサイトでは、利用者の注意を惹き所定のファイルに行きついてもらうことがその販売上最も重要な要素の1つとなっている。そのために、上述したような派手な色彩、動画、ゆらぎ、フラッシュ等各種の手法が用いられている。しかし、そのようなアピールにも限界があり、メニューの選択自体は利用者の意思に委ねられているので、販売側サイト側からすれば受動的である。このような観点から、顧客に対して特定の商品又はサービスを実際にアピールすることのできる販売促進方法の開発が要望されていた。

更に、顧客がサイトにアクセスした際に得られる個人情報、インターネット等の通信ネットワークにおいて主として利用されているだけであり、他の用途に利用されていないのが現状であった。従って、このような個人情報を顧客獲得、販売促進のために利用する方法の開発が要望されていた。

また、上述したインターフェイスキャラクタをモニタ上に表示させるコンポーネントは、あくまでも、事前にソフトが想定している動作や発言を行わせるものであるが、これを利用して販売の促進を行う方法は提示されておらず、また、その示唆も存在していない。

本発明は、上述した従来技術の課題を解決したものであり、販売側が収集した顧客情報を有効に利用して各顧客に応じた適切な情報を記録した記録媒体を配送することにより提供して、商談成立の可能性を格段に向上させる販売促進方法を提供することを目的とする。

また、既存のコンポーネントを利用することにより簡単かつ安価に実現可能な販売促進方法を提供することを目的とする。更に、より人間味のあるインターフ

エイスクキャラクタを利用することで、顧客に親しみを持たせることのできる販売促進方法を提供することを目的とする。

また、インターネット等の通信ネットワークと有機的に連動させた販売促進方法を提供することを目的とする。より詳細には、販売側サイトにて簡単に得られる顧客情報を有効に利用することができる販売促進方法を提供することを目的とする。更には、価格の変更やスケジュールの変更が多い商品等については、随時更新が可能な販売側サイトにて情報を提供することができる販売促進方法を提供することを目的とする。また、提供する情報に対する顧客の反応も顧客情報として利用することにより、顧客により適切な情報を提供することができる販売促進方法を提供することを目的とする。

更に、本発明は、このような販売促進方法を実現するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供することを目的とする。

また、インターネット等に比べ、より積極的な販売活動を展開することができる販売促進方法を提供することを目的とする。

更に、顧客に対して確実に情報の提供を行うことができる販売促進方法を提供することを目的とする。

発明の開示

このような目的を達成するために本発明は、一の顧客に関する顧客情報を収集し、該収集された顧客情報に基づいて上記顧客に対して提供すべき適切な情報を決定し、この適切な情報を、それを記録したFD、CD、DVD等の記録媒体、あるいは、そのような適切な情報を保有する販売側ホームページのURLを若しくはそれに顧客毎に定められたID記号を記載したダイレクトメールを、さらには、カスタマイズされたホームページを開ける「キー」を顧客に配送することにより提供することを特徴とする。これにより、販売側が収集した顧客情報を有効に利用して各顧客に応じた適切な情報を提供することが可能となる。

また請求項2に記載の本発明は、請求項1記載の発明において、顧客と対話可能なインターフェイスキャラクタを用いて上記情報を提供することを特徴とする。

更に請求項3に記載の本発明は、請求項1又は2に記載の発明において、通信

ネットワークを介して接続される販売側サイトに顧客がアクセスした際に得られる情報を顧客情報として収集することを特徴とする。これにより、販売側サイトにて簡単に得られる顧客情報を有効に利用することが可能となる。

また請求項 4 に記載の本発明は、請求項 1 又は 2 に記載の発明において、適切な情報を顧客に提供する際に、通信ネットワークを介して接続される販売側サイトにアクセス可能とすることを特徴とする。これにより、随時更新が可能な販売側サイトと連動して情報を提供することが可能となる。

更に請求項 5 に記載の本発明は、請求項 4 に記載の発明において、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、販売側サイトにアクセスした際に上記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信することを特徴とする。これにより、提供する情報に対する顧客の反応も顧客情報として利用することが可能となる。

ここで、請求項 6 ～ 10 に記載の記録媒体に関する本発明は、これら請求項 1 ～ 5 の販売促進方法に対応するものである。

即ち、請求項 6 に記載の本発明は、一の顧客に対して提供すべき適切な情報であって、収集された該顧客に関する顧客情報に基づいて決定された情報を提供するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供する。

また、請求項 7 に記載の本発明は、請求項 6 に記載の発明において、顧客と対話可能なインターフェイスキャラクタにより情報を提供するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供する。

更にまた請求項 8 に記載の本発明は、請求項 6 又は 7 に記載の発明において、上記顧客情報は通信ネットワークを介して接続される販売側サイトに顧客がアクセスした際に得られるものであることを特徴とする。

また、請求項 9 に記載の本発明は、請求項 6 又は 7 に記載の発明において、適切な情報を顧客に提供する際に、通信ネットワークを介して接続される販売側サイトにアクセス可能とするプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供する。

更に、請求項 10 に記載の本発明は、請求項 9 に記載の発明において、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、販売側サイトにアクセスした際に上記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信するプログラムを記録したコンピュ

一タ読み取り可能な記録媒体を提供する。

ここで、請求項 11 に記載の本発明は、請求項 6 - 10 のいずれか 1 項に記載の発明において、これらの記録媒体をダイレクトメールに添付して顧客に提供することを特徴とする。これにより、インターネット等に比べ、より積極的な販売活動を展開することが可能となる。

また請求項 12 に記載の本発明は、請求項 11 に記載の発明において、上記プログラムを自動起動可能に記録媒体に格納することを特徴とする。これにより、顧客に対して確実に情報の提供を行うことが可能となる。

図面の簡単な説明

図 1 は、本発明に係る販売促進方法の好適な実施例におけるシステム全体を示すブロック図；

図 2 は、本発明において使用される顧客側コンピュータのハードウェア構成の一実施例を示すブロック図；

図 3 は、本発明に係る販売促進方法の好適な実施例におけるフローチャート；

図 4 は、本発明に係る販売促進方法の好適な実施例における顧客側コンピュータのシステム構成を示すブロック図である。

発明を実施するための最良の形態

以下、本発明に係る販売促進方法について図面を参照して詳細に説明する。

図 1 に示すように本発明に係る販売促進方法を用いたシステムは、概略的に、顧客側コンピュータ 100 と販売側コンピュータ 200 とから構成されるものである。これら顧客側コンピュータ 100 と販売側コンピュータ 200 とは共にインターネット 300 に接続可能とされている。ここで、販売側コンピュータにはインターネットサーバのソフトが組み込まれており、これによりインターネットサイト（販売側サイト）が開設されている。

ここで、顧客側コンピュータ 100 のハードウェア構成について説明する。

図 2 に示すように、顧客側コンピュータ 100 は、中央処理装置 1（CPU）とメモリ 4 とを含んでいる。CPU 1 とメモリ 4 には、バス 2 を介して、補助記憶装置としてのハードディスク装置 13 が接続される。CD-ROM 駆動装置 26（又はフロッピーディスク、MO 等の記憶媒体駆動装置）は IDE コントロー

ラ 2 5（又は S C S I コントローラ、フロッピーディスクコントローラ）を介してバス 2 へ接続されている。

CD-ROM 駆動装置 2 6（又はフロッピーディスク、MO 等の記憶媒体駆動装置）には、CD-ROM（又はフロッピーディスク、MO 等の記憶媒体）が挿入され、この CD-ROM 等やハードディスク装置 1 3、ROM 1 4 には OS（Operating System）と協働して CPU 1 等に命令を与え、本発明方法を実施するためのコンピュータプログラムのコードを記録することができ、メモリ 4 にロードされることによって実行される。このコンピュータプログラムのコードは、圧縮し、又は複数に分割して、複数の媒体に記録することもできる。

顧客側コンピュータ 1 0 0 は更に、ユーザインターフェイスハードウェアを備え、インターフェイスキャラクタ（I F C）の能動的アクションに対する反応を入力するためのポインティングデバイス 7（マウス、ジョイスティック等）又はキーボード 6 や、インターフェイスキャラクタを GUI 上に表示するためのディスプレイ 1 2 を有することができる。また、パラレルポート 1 6 を介してプリンタが、そして、シリアルポート 1 5 を介してモデムが接続される。顧客側コンピュータ 1 0 0 は、シリアルポート 1 5 及びモデム又は通信アダプタ 1 8（イーサネットアダプタやトークンリングカード）等を介して通信ネットワークに接続される。これにより通信ネットワークに接続される他のコンピュータと通信を行うことができる。

スピーカ 2 3 は、オーディオコントローラ 2 1 によって D/A 変換された音声信号を、アンプ 2 2 を介して受領し、音声として出力する。また、オーディオコントローラ 2 1 はマイクロフォン 2 4 から受領した音声情報を A/D 変換し、システム外部の音声情報をシステムに取り込むことを可能としている。

このように、本発明で用いられる顧客側コンピュータ 1 0 0 は、通常のパーソナルコンピュータ（P C）やワークステーション、メインフレーム、ノート型 P C、パームトップ P C、ネットワークコンピュータ、コンピュータを内蔵したテレビ等の各種家電製品、ゲーム機、電話、F A X、携帯電話、電子手帳等によって実現可能であることを容易に理解できるであろう。但し、これらの構成要素は例示であり、そのすべての構成要素が本発明の必須の構成要素となるわけではな

い。

また、販売側コンピュータ 200 も顧客側コンピュータ 100 と同様に図 2 に示すハードウェア構成によって実現することができる。販売側コンピュータ 200 は、通信ネットワーク、特にインターネットサイトにおいて顧客情報を収集蓄積することができる機能があればよいので、通常のパーソナルコンピュータ（P C）やワークステーション、メインフレーム、ノート型 P C、パームトップ P C、ネットワークコンピュータ等を含む通信機能を有する通信端末又はこれらの組合せによって実現可能である。

なお、これら顧客側コンピュータ 100 及び販売側コンピュータ 200 の O S としては Windows NT（Microsoft 社の商標）、Windows 95/98（同社の商標）、Windows 3.x（同社の商標）、OS/2（IBM 社の商標）、Mac OS（Apple 社の商標）、AIX（IBM 社の商標）上の X-Window（MIT の商標）などの、G U I マルチウィンドウ環境を標準でサポートするものや、PC-DOS（IBM 社の商標）、MS-DOS（Microsoft 社の商標）などのキャラクタベース環境のもの、更には OS/Open（IBM 社の商標）、Vx Works（Wind River Systems 社の商標）等のリアルタイム O S、J a v a O S 等のネットワークコンピュータに組み込まれた O S でも実現可能であり、特定の O S 環境に限定されるものではない。

次に、本発明の販売促進方法について説明する。

図 3 に示すように、本発明に係る販売促進方法は、概略的に、販売側コンピュータ 200 において顧客情報を収集・選別する工程（ステップ 1）と、収集された情報に基づいて一の顧客に対して提供すべき適切な情報を決定する工程（ステップ 2）と、この情報を顧客に提供するコンポーネントを作成する工程（ステップ 3）と、このコンポーネントを格納した C D - R O M を作成する工程（ステップ 4）と、この C D - R O M を顧客に送付する工程（ステップ 5）と、を含んで構成されている。

（ステップ 1 顧客情報の収集・選別）

本発明の好適な実施例では、販売側コンピュータ 200 により実現されるインターネットサイト（販売側サイト）において、該サイトにアクセスした利用者（顧客）の顧客情報を収集する。顧客が販売側サイトにアクセスした際得られる情

報は多種多様である。これらの情報は、イベント取得という形で入手することができる。マウスのクリック・ダブルクリック、ウインドウ上へのファイルやショートカットのドロップ等である。ステップ1では、これらのうち、一の顧客に対して提供すべき適切な情報を決定する要因となり得る情報を顧客情報として収集・選別する。これらの情報は、販売側コンピュータ200の顧客情報データベース210（図1）に蓄積される。

ここで、ショッピングモールを例にとると、アクセス回数、性別・年齢・職業などの個人情報のほか、新製品コーナーを開く割合（新製品コーナーを開いた回数／アクセスした回数）、ファイルを開いた又は購買した製品のジャンル（洋服、スポーツ用品、旅行、化粧品、健康食品等の別）、商品の価格帯（高価なブランド品、高級品、汎用品の別）等種々の情報が顧客情報となり得る。

また、本発明者は、この個人情報の利用が他のサイトでは利用できないという欠点を解消し、広範な顧客情報の有効利用を図ることができるホームページの表示制御方法を開発し、国際特許出願を行ったが（PCT/JP99/5196）、かかるホームページの表示制御方法において実施されるように、販売側サイトが多数ある場合に、全ての販売側サイトで共通して同一の情報を確実に収集できるようにすることもできる。

更にまた、この顧客情報はインターネットサイトにおいて収集されるものに限られない。例えば、実際に販売店で商品を購入した際のデータを利用することとしてもよく、販売店で商品を購入した際にアンケートを行い、そのアンケート結果を顧客情報として利用することもできる。また後述するように、インターフェイスキャラクタに対する顧客の反応も顧客情報として利用することができるものである。

（ステップ2 一の顧客に対して提供すべき適切な情報を決定）

次に、上述した顧客情報（顧客情報データベース210に蓄積された情報）に基づいて、一の顧客に対して提供すべき適切な情報を決定する。

例えば、上述したショッピングモールでの顧客情報により、顧客が、新製品コーナーを開く割合が9割で、スポーツ用品、特に、ブランド品、例えば、「Elle sse」（登録商標）のテニス用品をウェアからラケットまで買い揃えたことがあ

ったとする。この場合、「ウィンブルドンテニス観戦ツアー」の情報をこの顧客に対して提供する情報として決定する。当該顧客が、例えば、特にどこに行きたいといった目標をもってではなく、ただ漠然と旅行に行きたいと思っていた場合であっても、このように自分の趣味であるテニスに関連する旅行であれば商談成立の可能性は格段に向上する。

更に、「ウィンブルドンテニス大会は格式の高い大会であるため、観戦するにあたってはその服装も問題となる」などの情報を上記情報に付加して提供した上で、例えば、英国トラディショナル用品の情報も提供することも可能である。もちろん、どのように規則を定めるかは、上述の例に限定されるものではなく、販売側サイトの種類や顧客の傾向等によって適宜決定されるものである。

(ステップ3 コンポーネントの作成)

顧客に対して提供すべき適切な情報が決定されると、次に、この適切な情報を提供するコンポーネントを作成する。

このコンポーネントにより、顧客側コンピュータ100においてI F C管理コントロール部110、I F Aコンポーネント120（I F C管理コントロール部110及びI F Cコアコンポーネント部130が協働してインターフェイスキャラクタに能動的アクションを行わせる。このうち、I F Cコアコンポーネント部130及びインターフェイスキャラクタI F Cは、I F Aコンポーネント120により提供される）が構成される（図4）。このコンポーネントが顧客側コンピュータ100において起動されると、顧客側コンピュータ100のディスプレイ12（図4）のG U I上にインターフェイスキャラクタが貼り付けられ又は上書きされ、発言・動作などの能動的アクションが実行される。

I F C管理コントロール部110では、インターフェイスキャラクタの発言・動作などの能動的アクションを実行させる複数の命令の管理をし、必要に応じてI F Cコアコンポーネント部130が受け取れる実行命令に変換してI F Cコアコンポーネント部130に送る。I F Cコアコンポーネント部130は、I F C管理コントロール部110からの実行命令を現実に行き実行して顧客側コンピュータ100のディスプレイ12に表示されたG U I上のインターフェイスキャラクタに発言・動作などの能動的アクションを行わせる。

本発明方法においては、上述した顧客に対する適切な情報が提供されるように I F C 管理コントロール部 1 1 0 の命令を作成する。従って、顧客側コンピュータ 1 0 0 の G U I 上のインターフェイスキャラクタの能動的アクションによって適切な情報提供がなされる。

インターフェイスキャラクタは、アニメ、人物、動物などをそのまま、あるいは、種々の編集を加えた上で利用することができるため、極めて、親密な人間味のあふれたコミュニケーションをとることができる。

なお、このインターフェイスキャラクタとしては、例えば、「Microsoft Agent」（Microsoft社の商標）のコンポーネントにより提供されたディズニーのキャラクタをそのまま利用したり、独自デザインのキャラクタを利用したり、あるいは、デジタルカメラによる映像、ビデオ端末から取りこんだ映像などを各種の編集を行った上で使用するなど、コミュニケーションを促進できそうな工夫を種々行うことができる。

（ステップ４ コンポーネントを格納した C D - R O M の作成）

次に、上述したコンポーネントを C D - R O M 等の記録媒体 2 2 0 に格納する。この場合において、このコンポーネントを単独で格納するのではなく、独自のアプリケーションに該コンポーネントを含めることとしてもよい。

ここで、本発明の好適な実施例では、このコンポーネント（又はコンポーネントを含む独自のアプリケーション）を自動起動可能に格納する。例えば、顧客側コンピュータ 1 0 0 の O S が「Windows」（Microsoft社の商標）であれば、A U T O R U N . I N I ファイルを適宜作成することによって自動起動が可能となる。従って、このように自動起動可能に作成された C D - R O M 2 2 0 をコンピュータの C D - R O M 駆動装置に挿入すると、上記コンポーネント（又はコンポーネントを含む独自のアプリケーション）が O S を介して自動的に起動される。

なお、本実施例では、記録媒体として C D - R O M を用いるが、これに限られるものではなく、例えば、フロッピーディスク、M O 等各種の記録媒体を用いることができることはいうまでもない。また、電子メールを利用することも考えられる。例えば、顧客には予め専用の電子メール閲覧ソフトを提供しておき、電子

メールのヘッダ部分に独自の情報（提供すべき情報）を付加して送信してもよい。この場合、顧客が専用の電子メール閲覧ソフトによって該電子メールを閲覧すれば、電子メールのヘッダ部に記述された独自の情報に基づいてインターフェイスキャラクタをG U I 上に表示することができる。

（ステップ5 顧客へのC D - R O M の送付）

このようにしてできたC D - R O M 2 2 0 をダイレクトメールに添付して顧客に送付する。この場合において、例えば、ダイレクトメールの表に「C D - R O M 同封」等と大きく記載しておけば、受け取った顧客は同封されているC D - R O M の内容が気になり、中身を見ずに捨ててしまうこともないと考えられる。また、このようにダイレクトメールを利用することにより、インターネットの販売サイト等と比べ、より積極的な販売活動を展開することができる。

次に、上記C D - R O M 2 2 0 を受け取った顧客側のコンピュータにおけるインターフェイスキャラクタの動作について説明する。

上述したようにダイレクトメールを受け取った顧客は、添付されたC D - R O M には何が入っているのか興味を持つ。従って、多くの顧客は添付されたC D - R O M 2 2 0 を顧客側コンピュータ1 0 0 のC D - R O M 駆動装置2 6 に挿入するであろう。このC D - R O M 2 2 0 は上述したように自動起動可能となっているため、上記コンポーネント（又はコンポーネントを含む独自のアプリケーション）が自動的に起動される。従って、顧客に対して確実に情報の提供を行うことが可能となる。

コンポーネントが起動されると、上述したように、顧客側コンピュータ1 0 0 のG U I 上のインターフェイスキャラクタが所定の能動的アクションを行い、これにより顧客に応じた適切な情報提供がなされる。上述の例で言えば、ディズニーのキャラクタが「ウインブルドンテニス観戦ツアー」の説明を行う。顧客は顧客側コンピュータ1 0 0 のポインティングデバイス7 やキーボード6 を介してインターフェイスキャラクタのアクションに対して反応することができる。また、マイクロフォン2 4 から入力された音声を自動識別してデジタル信号化するソフトを用い、オーディオコントローラ2 1 を介して上記反応を入力することとして

もよい。これらの顧客の反応に応じてインターフェイスキャラクタはより適切な情報を選択して提供する。

ここで、本発明のより好適な実施例では、上記コンポーネントは、顧客に対して情報の提供を行うと共に、インターネット上の販売側サイトにアクセスできるように構成されている。例えば、コンポーネントは商品の概略だけを提供するようにしておき、商品の詳細な説明はインターネット上の販売側サイトで提供することができる。販売側サイトの情報は、随時更新が可能であるので、価格の変更やスケジュールの変更等が多い商品については販売側サイトで提供することとすれば便利である。

また、顧客のインターフェイスキャラクタに対する反応も販売上重要な情報を提供するものであり、顧客情報として利用可能なものであるため、本発明の好適な実施例では、これらの反応が顧客側コンピュータ 100 のメモリ 4 等に保持されている。そして、適切な時にインターネット上の販売側サイトにアクセスし、あるいは上述のように特定の商品の情報を提供するために販売側サイトにアクセスした際に、この反応を顧客情報として販売側サイトに送信する。これにより、販売側コンピュータ 200 の顧客情報データベース 210 にこの反応（顧客情報）が追加されることとなり、次回からはより適切な情報を顧客に提供することが可能となる。なお、この送信の際には、顧客 ID 等顧客毎に付与された識別子を同時に送信することにより、どの顧客からの情報かを販売側サイトにおいて直ちに判別することが可能となる。

以上のように本発明の販売促進方法によれば、一の顧客に関する顧客情報を収集し、この収集された顧客情報に基づいて顧客に対して提供すべき適切な情報を決定し、該適切な情報を顧客に提供することとしたため、販売側が収集した顧客情報を有効に利用することができ、かつ各顧客に応じた適切な情報が提供されるので、商談成立の可能性を格段に向上させることができる。

また、顧客と対話可能なインターフェイスキャラクタを用いて情報を提供することとしたため、簡単かつ安価に情報の提供を行うことができ、また顧客に親しみを持たせることができる。

更に、通信ネットワーク、特にインターネットを介して接続される販売側サイトに顧客がアクセスした際に得られる情報を顧客情報として収集することとしたため、販売側サイトで簡単に得られる顧客情報を有効に利用することができ、インターネットと有機的に連動させることができる。

また、適切な情報を顧客に提供する際に、販売側サイトにアクセス可能としたため、価格の変更やスケジュールの変更が多い商品等については、随時更新が可能な販売側サイトにて情報を提供することもできる。

更に、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、販売側サイトにアクセスした際に上記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信することとしたため、顧客の反応も顧客情報として有効に利用することができ、顧客により適切な情報を提供することができる。

また、これらを実現するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体をダイレクトメールに添付して顧客に提供することとしたため、インターネット等に比べ、より積極的な販売活動を展開することができる。

更に、上記プログラムを自動起動可能に記録媒体に格納することとしたため、顧客に対して確実に情報の提供を行うことができる。

請 求 の 範 囲

1. 一の顧客に関する顧客情報を収集し、該収集された顧客情報に基づいて前記顧客に対して提供すべき適切な情報を決定し、前記適切な情報を、それを記録したFD、CD、DVD等の記録媒体、あるいは、そのような適切な情報を保有する販売側ホームページのURLを若しくはそれに顧客毎に定められたID記号を記載したダイレクトメールを、さらには、カスタマイズされたホームページを開ける「キー」を前記顧客に配送することにより提供することを特徴とする販売促進方法。
2. 請求項1に記載の販売促進方法において、顧客と対話可能なインターフェースキャラクタを用いて前記情報を提供することを特徴とする販売促進方法。
3. 請求項1又は2に記載の販売促進方法において、通信ネットワークを介して接続される販売側サイトに顧客がアクセスした際に得られる情報を顧客情報として収集することを特徴とする販売促進方法。
4. 請求項1又は2に記載の販売促進方法において、適切な情報を前記顧客に提供する際に、通信ネットワークを介して接続される販売側サイトにアクセス可能とすることを特徴とする販売促進方法。
5. 請求項4に記載の販売促進方法において、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、前記販売側サイトにアクセスした際に前記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信することを特徴とする販売促進方法。
6. 一の顧客に対して提供すべき適切な情報であって、収集された該顧客に関する顧客情報に基づいて決定された情報を提供するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。
7. 請求項6に記載の記録媒体において、顧客と対話可能なインターフェースキャラクタにより前記情報を提供するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。
8. 請求項6又は7に記載の記録媒体において、前記顧客情報は通信ネットワークを介して接続される販売側サイトに顧客がアクセスした際に得られるものであることを特徴とするコンピュータ読み取り可能な記録媒体。
9. 請求項6又は7に記載の記録媒体において、適切な情報を前記顧客に提供す

る際に、通信ネットワークを介して接続される販売側サイトにアクセス可能とするプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

10. 請求項9に記載の記録媒体において、提供する情報に対する顧客の反応を保持し、前記販売側サイトにアクセスした際に前記顧客の反応を顧客情報として販売側サイトに送信するプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

11. 請求項6から10のいずれか1項に記載の記録媒体をダイレクトメールに添付して顧客に提供することを特徴とする販売促進方法。

12. 請求項11に記載の販売促進方法において、前記プログラムを自動起動可能に記録媒体に格納することを特徴とする販売促進方法。

図 1

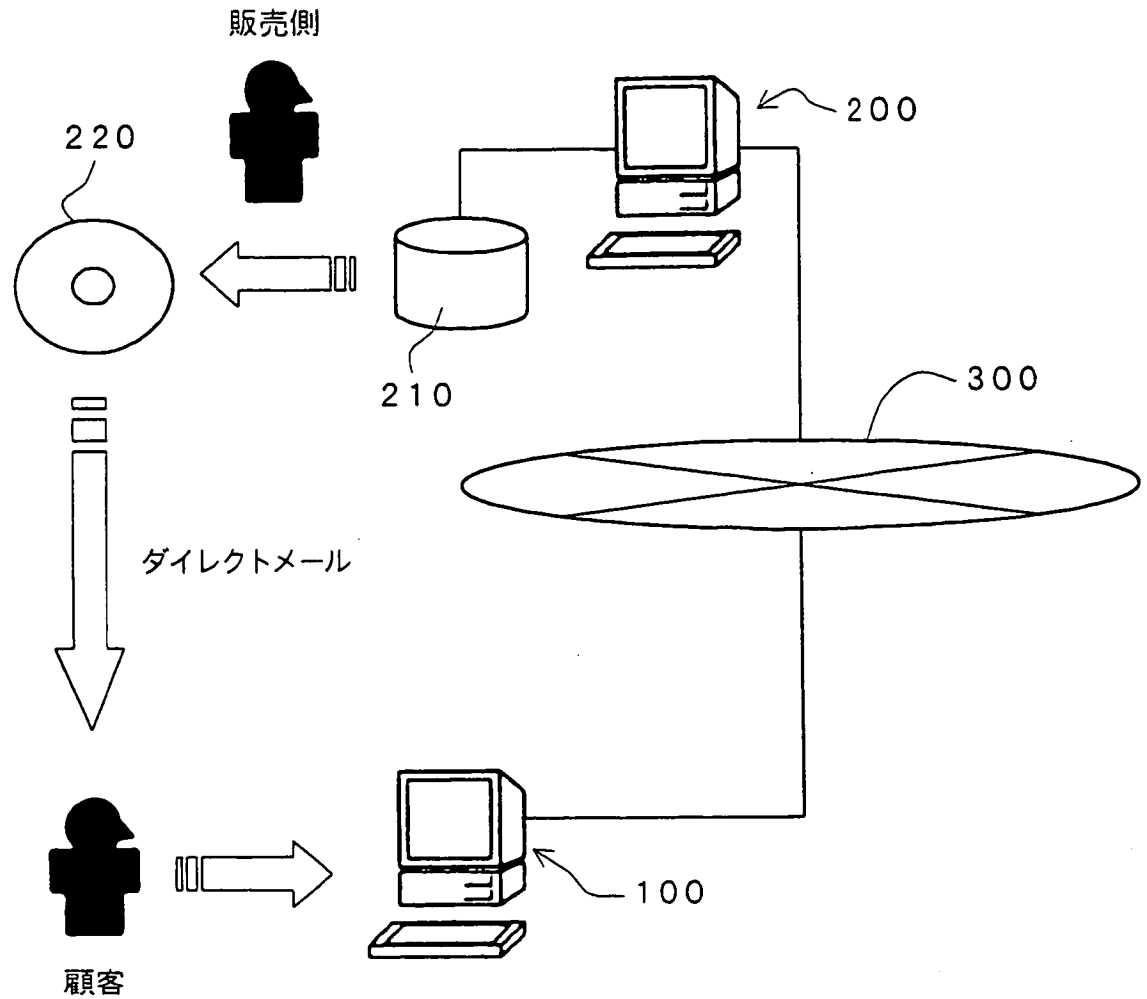


図 2

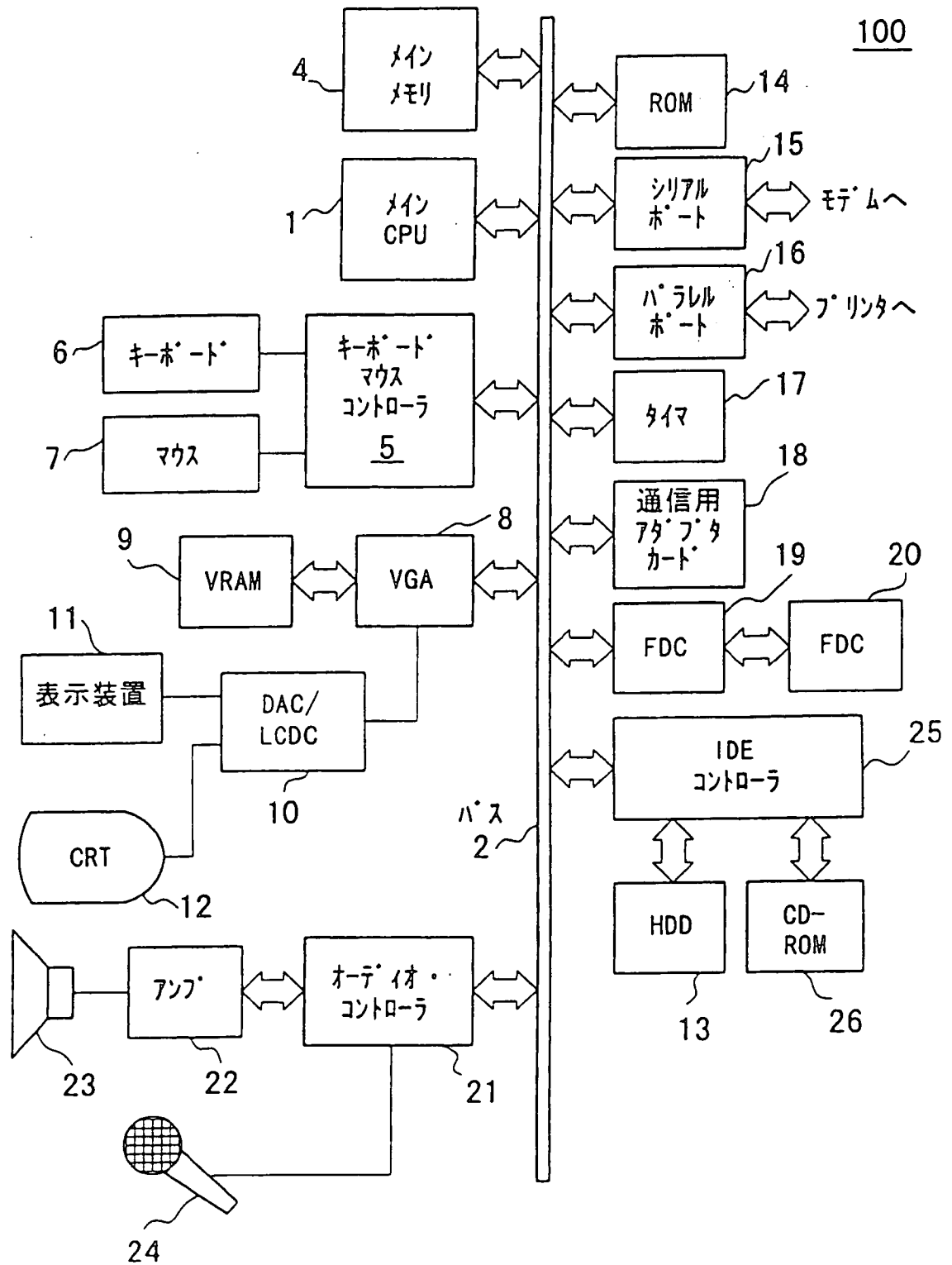


図 3

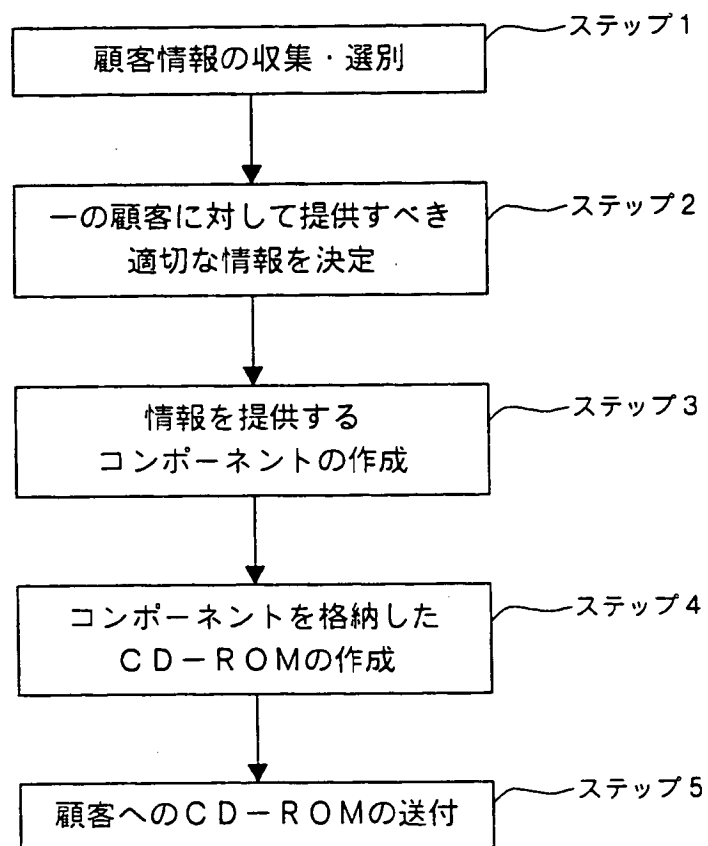
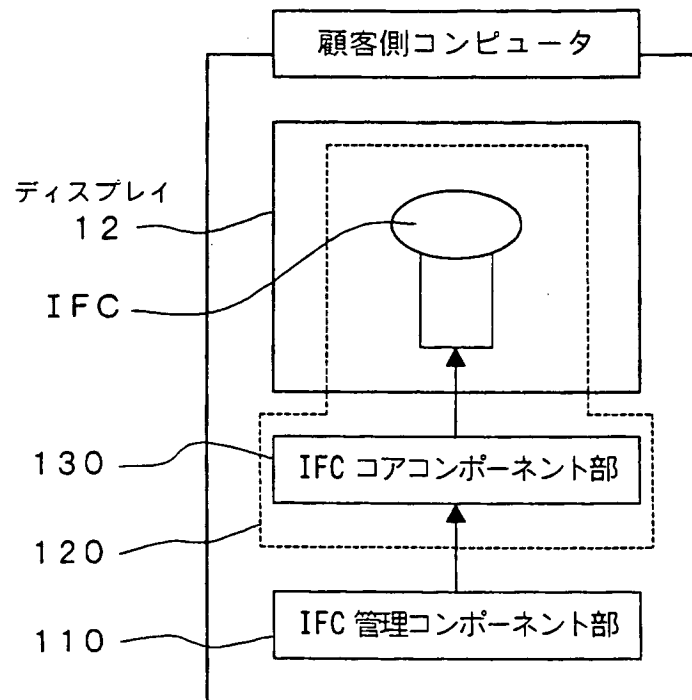


図 4



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP99/07296

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
Int.Cl.⁷ G06F 17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

Int.Cl.⁷ G06F 17/60

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Jitsuyo Shinan Koho	1926-1996	Jitsuyo Shinan Toroku Koho	1996-2000
Kokai Jitsuyo Shinan Koho	1971-2000	Toroku Jitsuyo Shinan Koho	1994-2000

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	Nikkei Communication, No. 212, December 1995	1, 4, 6, 9
Y	"Interview : Digital Media Labo Senmu OOTSUYAMA Kunio" pp.142-146	2, 3, 5, 8, 10-12
X	JP, 10-21304, A (Hitachi, Ltd.),	6, 7, 9
Y	23 January, 1998 (23.01.98) (Family: none)	2, 3, 5, 8, 10-12
Y	Oracle LIFE, Vol. 1, No. 10, April 1997, Takaharu ASADA, "One To One Media Server no System Jirei" pp.50-55, especially, p.52	3, 8
Y	Nikkei Multi Media, No.32, February, 1998, Toshiaki YAMASAKI, "Koukoku Kikaku Elecrtionics Commerce & Security," pp.84-87	3, 8
Y	Dino Esposito, translated by Keiko KUSAKABE, "Floppy Drive de Autoplay wo Test suru", Inside Windows, Vol. 3, No.11, October, 1997, pp.113-116	12
A	US, 5937390, A (Fujitsu Limited), 28 June, 1996 (28.06.96), Column 4, lines 12 to 38	5, 10

☒ Further documents are listed in the continuation of Box C.☐ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier document but published on or after the international filing date

"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

"&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search
25 January, 2000 (25.01.00)Date of mailing of the international search report
08 February, 2000 (08.02.00)Name and mailing address of the ISA/
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

Form PCT/ISA/210 (second sheet) (July 1992)

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP99/07296

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
	& JP, 9-83678, A Column 4, line 41 to Column 5, line 15	

Form PCT/ISA/210 (continuation of second sheet) (July 1992)

A. 発明の属する分野の分類 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl⁷ G06F 17/60

B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl⁷ G06F 17/60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報 1926-1996年
 日本国公開実用新案公報 1971-2000年
 日本国実用新案登録公報 1996-2000年
 日本国登録実用新案公報 1994-2000年

国際調査で使用した電子データベース (データベースの名称、調査に使用した用語)

C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
X Y	日経コミュニケーション, 第212号, 12月, 1995, 「インタビュー: デジタル・メディア・ラボ専務大津山訓男」 p. 142-146	1, 4, 6, 9 2, 3, 5, 8, 10-12
X Y	JP, 10-21304, A (株式会社日立製作所) 23. 1月, 1998 (23. 01. 98) (ファミリーなし)	6, 7, 9 2, 3, 5, 8, 10-12
Y	Oracle LIFE, 第1巻, 第10号, 4月, 1997, 浅田高春, 「One To Oneメディアサーバのシステム事例」 p. 50-55, 特に p. 52 参照	3, 8

☒ C欄の続きにも文献が列挙されている。☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。

* 引用文献のカテゴリー

「A」 特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの

「E」 国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日後に公表されたもの

「L」 優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献 (理由を付す)

「O」 口頭による開示、使用、展示等に言及する文献

「P」 国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」 国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの

「X」 特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの

「Y」 特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの

「&」 同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

25. 01. 00

国際調査報告の発送日

08.02.00

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/JP)

郵便番号 100-8915

東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官 (権限のある職員)

井上 正

5 L

2942

電話番号 03-3581-1101 内線 3560

C. (続き). 関連すると認められる文献		
引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
Y	日経マルチメディア, 第32号, 2月. 1998, 山崎俊明, 「広告企画エレクトロニックコマース&セキュリティ」 p. 84-87 特に p. 86-87 参照	3, 8
Y	Inside Windows, 第3巻, 第11号, 10月. 1997, Dino Esposito, 日下部圭子訳, 「フロッピードライブでAutoplayをテストする」 p. 113-116	12
A	US, 5937390, A (Fujitsu Limited), 28. 6月. 1996 (28. 06. 96), 第4欄第12-38行 & JP, 9-83678, A, 第4欄第41行-第5欄第15行	5, 10

DIALOG(R) File 349:PCT FULLTEXT

(c) 2003 WIPO/Univentio. All rts. reserv.

00815090 **Image available**

SALES PROMOTING METHOD USING INFORMATION PROVISION TO CLIENT

PROCEDE DE PROMOTION DES VENTES AVEC ACHEMINEMENT D'INFORMATIONS VERS UN CLIENT

Patent Applicant/Assignee:

DIGIT CO LTD, Ishiyama Bldg. 5th Floor, 1-58-1 Yoyogi, Shibuya-ku, Tokyo
151-0053, JP, JP (Residence), JP (Nationality), (For all designated
states except: US)

Patent Applicant/Inventor:

UCHIYAMA Koki, Digit Co., Ltd., Ishiyama Bldg. 5th Floor, 1-58-1 Yoyogi,
Shibuya-ku, Tokyo 151-0053, JP, JP (Residence), JP (Nationality),
(Designated only for: US)

Legal Representative:

NISHIMORI Koji (agent), Aoi International Patent Firm, 401 Kyodo Bldg.
Akasaka 3-1, Akasaka 4-chome, Minato-ku, Tokyo 107-0052, JP,

Patent and Priority Information (Country, Number, Date):

Patent: **WO 200148643 A1 20010705 (WO 0148643)**

Application: WO 99JP7296 19991224 (PCT/WO JP9907296)

Priority Application: WO 99JP7296 19991224

Designated States: AE AL AM AT AU AZ BA BB BG BR BY CA CH CN CU CZ DE DK EE

ES FI GB GD GE GH GM HR HU ID IL IN IS JP KE KG KP KR KZ LC LK LR LS LT

LU LV MD MG MK MN MW MX NO NZ PL PT RO RU SD SE SG SI SK SL TJ TM TR TT

UA UG US UZ VN YU ZA ZW

(EP) AT BE CH CY DE DK ES FI FR GB GR IE IT LU MC NL PT SE

(OA) BF BJ CF CG CI CM GA GN GW ML MR NE SN TD TG

(AP) GH GM KE LS MW SD SZ UG ZW

(EA) AM AZ BY KG KZ MD RU TJ TM

Main International Patent Class: G06F-017/60

Publication Language: Japanese

Filing Language: Japanese

English Abstract

When a client accesses a seller's site on the Internet (300), client information on the client is collected, suitable information to be provided to the client is determined based on the client information, and either a recorded medium, such as an FD, CD, or DVD, on which the suitable information is recorded, or a direct mail containing the URL of the seller's home page where the suitable information is described or containing both the URL and an ID code for identifying the client, or a key for opening the customized homepage is delivered to the client. The client reads the information recorded on the recording medium by a computer, for example. As a result, the interaction between the client and an interface character (IFC) is possible. To provide a client with suitable information, the client is allowed to access the seller's site on the Internet (300), the reaction of the client to the provided information is stored, the reaction of the client is sent to the seller's site as client information when the client accesses the seller's site. A recorded medium (220) for providing such information is attached to a direct mail and provided to the client.

French Abstract

Selon l'invention, lorsqu'un client accede au site d'un vendeur sur Internet (300), des informations client sont recueillies, des informations appropriees a fournir au client etant alors determinees sur la base de ces informations client. Le client recoit ensuite un support d'enregistrement, tel qu'une disquette, un CD ou un DVD, sur lequel des informations appropriees sont enregistrees, ou un publipostage direct

contenant l'URL de la page d'accueil du vendeur ou les informations appropriées sont présentées ou comprenant à la fois cette URL et un code d'identification destiné à identifier le client, voire une cle permettant d'ouvrir la page d'accueil personnalisée. Ledit client lit les informations enregistrées sur le support d'enregistrement au moyen d'un ordinateur, par exemple. En conséquence, l'interaction entre le client et un caractère d'interface est possible. Pour recevoir des informations appropriées, le client est autorisé à accéder au site du vendeur sur Internet (300), les réactions de ce client face aux informations qu'il reçoit étant stockées puis envoyées au site vendeur en tant qu'informations client lorsqu'il accède à ce site vendeur. Un support d'enregistrement (220) contenant ces informations est annexe à un publipostage direct et acheminé vers ledit client.

Legal Status (Type, Date, Text)

Publication 20010705 A1 With international search report.

Examination 20020307 Request for preliminary examination prior to end of 19th month from priority date

